

Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas Evaluación Final del VI. Período de Planificación 2022

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL

Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar, ejecutar y evaluar el plan de normalización del uso del euskera.

El presente año 2022 corresponde realizar la Evaluación Final del VI. Período de Planificación.

En cuanto a la metodología que se va a emplear para realizar la evaluación, tal y como se hizo en la Evaluación Final del V. Período de Planificación, se utilizarán dos fuentes de datos: por un lado, el personal técnico o responsable del plan de euskera en la entidad aportará información institucional; por otra parte, el propio personal de la entidad informará acerca de su práctica lingüística habitual en la comunicación oral y escrita. Esta metodología permitirá comparar los resultados con los de la Evaluación Final del V. Período de Planificación.

Este cuestionario está destinado al personal de la entidad, y en él se recoge información destinada a calcular los indicadores relativos al uso oral y escrito de las lenguas oficiales del personal necesarios para evaluar este periodo de planificación.



COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA AL OFRECER UN SERVICIO Y/O UN PRODUCTO

1. COMUNICACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA

En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en las comunicaciones escritas con la ciudadanía. Los datos de uso deben expresarse en porcentajes, diferenciando los siguientes tipos de usos: únicamente en castellano, únicamente en euskera y en bilingüe (castellano y euskera). La suma de los tres porcentajes debe ser 100.

1.1. ¿En tu trabajo, sueles tener que redactar documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía?

Sí

No →PASAR A LA PREGUNTA 2.1

1.2. ¿En qué lengua oficial le llegan a la ciudadanía los documentos que están bajo tu responsabilidad, los que tú gestionas, cuando se trata de la primera comunicación o la ciudadanía no ha explicitado la lengua que desea utilizar en sus relaciones con la administración? (%)

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

1.3. ¿En qué lengua oficial se responde a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía, cuando están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

2. COMUNICACIÓN ORAL CON LA CIUDADANÍA, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA, EN LOS PUESTOS DE RECEPCIÓN

En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en la comunicación (presencial y telefónica) entre el personal y la ciudadanía, pero únicamente en los puestos de recepción (registro, ventanillas, servicio Zuzenean, call centers), no el que se lleva a cabo fuera de esos puestos.

2.1. ¿Trabajas en un puesto de recepción de la entidad, es decir, la principal función de tu puesto de trabajo es la atención a la ciudadanía?

Sí

No →PASAR A LA PREGUNTA 3.1.



2.2. ¿Y en tu puesto de recepción, tienes relación directa presencial, con la ciudadanía?

Sí

No →PASAR A LA PREGUNTA 2.5.

2.3. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía de forma presencial, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explicita la lengua oficial que quiere utilizar? Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.4. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención presencial, después de escuchar tu saludo, ¿en qué lengua oficial te habla la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.5. ¿Y en tu puesto de recepción, tienes relación telefónica con la ciudadanía?

Sí

No →PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

2.6. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía telefónicamente, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explicita la lengua oficial que quiere utilizar? Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.7. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención telefónica, después de escuchar tu saludo, ¿en qué lengua oficial te habla la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



3. COMUNICACIÓN ORAL CON LA CIUDADANÍA, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA.

Preguntas a responder por todo el personal, **excepto por el de los puestos de recepción**. El personal de recepción pasa a la pregunta 4.1.

3.1. ¿Tienes comunicación directa, presencial, con la ciudadanía?

Sí

Ez →PASAR A LA PREGUNTA 3.4.

3.2. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Quando saludas a la ciudadanía de forma presencial, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explicite la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 “siempre o casi siempre castellano” y 10 “siempre o casi siempre euskera”.*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3.3. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención presencial, después de escuchar tu saludo, ¿qué lengua oficial utiliza la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3.4. ¿Tienes relación telefónica con la ciudadanía?

Sí

Ez →PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

3.5. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Quando saludas a la ciudadanía telefónicamente, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explicite la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 “siempre o casi siempre castellano” y 10 “siempre o casi siempre euskera”.*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



3.6. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención telefónica, después de escuchar tu saludo, ¿qué lengua oficial utiliza la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. RESPUESTA OFRECIDA A LA SOLICITUD DE EUSKERA

Preguntas a responder por todo el personal, incluido el personal de los puestos de recepción

4.1. En caso de que el ciudadano o ciudadana se dirija a ti en euskera, tanto en la atención presencial como telefónica, ¿en qué lengua oficial le contestas? Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

No tengo comunicación oral con la ciudadanía → PASAR A LA PREGUNTA 5.1.

4.2. ¿Si no estás capacitado/a para atenderle en euskera, qué haces?

Le pido que me hable en castellano

Le explico que no sé hablar bien euskera, pero que entiendo, y le pido que me hable en euskera aunque yo conteste en castellano

En la entidad existe un protocolo establecido y le atiende un compañero o compañera que sabe euskera

En la entidad no existe ningún protocolo establecido, pero pido a un/a compañero/a que sepa euskera que le atienda

No corresponde. Estoy capacitada/o para atender en euskera a la ciudadanía..

Otros. Especificar:



COMUNICACIÓN INTERNA

En este apartado se medirá la lengua oficial utilizada por el personal de la administración para tareas internas de la organización, tanto por escrito como oralmente.

Por ejemplo, son relaciones internas, las relaciones entre departamentos de una entidad, las relaciones entre el departamento y sus delegaciones territoriales, o entre el departamento y los organismos públicos dependientes de él. En caso de que un tercero realice una tarea que debería realizar la administración, se considerará que las relaciones con él son también relaciones internas.

5. COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA

5.1. ¿En tu trabajo, sueles tener reuniones de trabajo?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 5.3.

5.2. ¿En qué lengua oficial suelen estar los documentos escritos de las reuniones de trabajo (convocatorias, actas, informes...)?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

5.3. En tu trabajo, ¿escribes comunicaciones oficiales internas (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 6.1.

5.4. ¿En qué lengua oficial se tramitan los escritos o documentos oficiales internos (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...) que están bajo tu responsabilidad, es decir, los que tú gestionas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

6. COMUNICACIÓN INTERNA ORAL

6.1. ¿En qué lengua oficial realizas las reuniones de trabajo?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera			No tengo reuniones de trabajo
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

6.2. ¿En qué lengua oficial hablas con tus compañeros y compañeras de trabajo en la relación presencial o cara a cara? Se considerará compañero/a de trabajo a todo el personal del conjunto de la entidad, así como a terceras personas que trabajen para ella.

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



6.3. Por teléfono, ¿en qué lengua oficial hablas con tus compañeros y compañeras de trabajo? Se considerará compañero/a de trabajo a todo el personal del conjunto de la entidad, así como a terceras personas que trabajen para ella.

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. RECURSOS INFORMÁTICOS

7.1. ¿En tu trabajo utilizas recursos informáticos (correo electrónico, buscadores, programas y aplicaciones informáticas...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 8.1

7.2. ¿Con qué frecuencia utilizas en euskera los programas y aplicaciones informáticas que utilizas más habitualmente?

Siempre o casi siempre los utilizo en castellano

Con mayor frecuencia en castellano que en euskera

Con la misma frecuencia en euskera y en castellano

Con mayor frecuencia en euskera que en castellano

Siempre o casi siempre los utilizo en euskera

8. FORMACIÓN LABORAL

8.1. ¿En cuántas sesiones o cursos de formación laboral has participado en los últimos 12 meses?

En ninguno → PASAR A LA PREGUNTA 9.1.

En uno

En 2 - 3 sesiones o cursos

En más de tres

8.2. ¿En qué lengua oficial has recibido la formación?

Solo en castellano

Más en castellano

Tanto en castellano como en euskera

Más en euskera

Solo en euskera



COMUNICACIONES EXTERNAS

En este apartado se medirá la lengua oficial utilizada, por escrito y oralmente, por el personal de la entidad con otras administraciones. Y también se medirá el lengua oficial utilizada en las comunicaciones con el resto de empresas y entidades privadas (entidades financieras, proveedores de productos y servicios, entidades colaboradoras...).

9. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON OTRAS ADMINISTRACIONES

9.1. ¿Tú escribes documentos o textos para enviar a otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 9..3

9.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a otras instituciones públicas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

9.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente —hablar— con personal de otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 10.1.

9.4. ¿Y qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de otras administraciones públicas?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON ENTIDADES PRIVADAS: ENTIDADES FINANCIERAS, PROVEEDORAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, ETC.

10.1. ¿Tú escribes documentos o textos para enviar a empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad o que trabajan para ella (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 10.3.

10.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a las empresas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



10.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente —hablar— con personal de empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 11.1.

10.4. ¿Y qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de las empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON OTRAS ENTIDADES PRIVADAS: ENTIDADES ALIADAS, COLABORADORAS, ETC.

11.1. ¿Tú escribes documentos o textos que se envían a empresas o entidades privadas que mantienen otro tipo de relación con tu entidad (entidades colaboradoras, aliadas...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 11.3.

11.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a esas otras empresas o entidades?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

11.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente —hablar— con personal de esas otras empresas o entidades (entidades colaboradoras, personal de empresas aliadas...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 12.1.

11.4. ¿Qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de esas otras empresas o entidades que mantienen relación con tu entidad?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano			Más castellano que euskera		Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



SISTEMA DE GESTIÓN Y PERFIL DEL PERSONAL

12. LENGUA OFICIAL DE CREACIÓN DE LOS TEXTOS (%0-%100)

En este apartado se medirá el uso escrito de las lenguas oficiales, tanto en la comunicación interna como externa. Para calcular la lengua oficial en que se crean los textos, debes indicar la lengua oficial en la que realizas tus escritos.

El criterio para definir en qué lengua oficial se crea un texto es el siguiente:

- 1. Castellano: El/la trabajador/a solo crea la versión en castellano (está bajo su responsabilidad). La versión en euskera la crea otra persona.*
- 2. Euskara: Solo crea la versión en euskera (está bajo su responsabilidad). La versión en castellano la crea otra persona.*
- 3. Bilingüe: Crea la versión en euskera y la versión en castellano (están bajo su responsabilidad). Para ello podrá utilizar diferentes recursos (diccionarios, traductor neuronal...)*

12.1. En tu trabajo, ¿sueles tener que escribir textos (documentos, impresos, correos electrónicos, etc..)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 13.1.

12.2. ¿En qué lengua oficial creas originalmente los documentos que redactas en tu trabajo, en qué lengua oficial cumplimentas los impresos, escribes los mensajes electrónicos, etc.?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

13. CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE UTILIZACIÓN DE LAS LENGUAS OFICIALES

13.1. ¿En qué medida conoces los criterios lingüísticos de tu entidad?

Mucho

Bastante

Poco

Nada → PASAR A LA PREGUNTA 14.1.

-

La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos → PASAR A LA PREGUNTA 14.1.

13.2. En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo?

Mucho

Bastante

Poco

Nada



14. VALORACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN LA ENTIDAD Y GRADO PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

14.1. ¿Qué valoración realizas de la evolución del uso del euskera en tu entidad?

Muy negativa

Negativa

Ni positiva ni negativa

Positiva

Muy positiva

14.2. ¿Por qué?

Se ha hecho mucho

Se ha hecho bastante

Se ha hecho menos de lo debido

Se ha hecho demasiado

Ns/Nc

14.3. ¿Deseas añadir algún comentario a este respecto?

14.4. En este período de planificación (entre 2018 y 2022), ¿en qué medida has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad (sesiones para practicar euskera, Euskaraldia, Korrika, metodología Eusle, formación, monográficos, talleres, seguimiento de planes, formación de euskera...)?

Mucho

Bastante

Poco

Nada

La entidad no ha llevado a cabo iniciativas de normalización del euskera

No he tenido oportunidad de participar en iniciativas de normalización del euskera

15. PERFIL DEL PERSONAL

15.1. ¿Cuál es el perfil lingüístico que corresponde a tu puesto de trabajo?

PL 1

PL 2

PL 3

PL 4

No lo sé



15.2. ¿Cuál es el perfil lingüístico de mayor nivel que has acreditado?

PL 1

PL 2

PL 3

PL 4

Ninguno

No lo sé

15.3. ¿Cuál es tu nivel de euskera, en qué medida entiendes y sabes hablar, leer y escribir en euskera?

	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Entender					
Hablar					
Leer					
Escribir					

15.4. ¿En qué departamento trabajas actualmente?

15.5. ¿Y en qué puesto de trabajo?

15.6. Indica, por favor, tu sexo:

Mujer

Hombre

No binario

15.7. Indica, por favor, tu edad:

15.8. ¿Deseas realizar alguna otra valoración, observación o sugerencia? ¿Cuál?

Muchas gracias por tu participación